

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan yang berorientasi pelanggan merupakan harapan yang didambakan masyarakat karena mereka menganggap hak yang harus diperolehnya sebagai pengguna produk jasa atau barang. (Bisnis.com) Seiring berkembangnya zaman era digital sekarang ini, perusahaan layanan jasa PT Rosalia Express memberikan perhatian yang serius dalam upaya peningkatan pelayanan dan perbaikan mutu. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sangat ditentukan oleh keberhasilan para karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Persaingan antar perusahaan tak bisa dihindarkan yang semakin ketat dan kompetitif, perusahaan dituntut untuk meningkatkan produktivitasnya guna mencapai keunggulan kompetitif yang unggul dibanding perusahaan lain yang sejenis. Situasi yang semakin kompetitif ini mengakibatkan timbulnya persaingan yang semakin ketat, sehingga menuntut perusahaan harus mempunyai Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. (Bisnis.com) Tak terkecuali PT Rosalia Express yang sejatinya memberikan keunggulan kompetitif tersendiri. Menumbuhkan sebuah keunggulan kompetitif dari kekurangan pesaing sangat bergantung dengan kemampuan manusia yang mengelolanya, sumber daya yang handal menjadi pilar utama dan penggerak visi, misi, dan tujuan perusahaan.

Dalam beberapa dekade, (Burns dalam Bass, 1994) model kepemimpinan yang diikuti oleh para manajemen profesional yaitu menggunakan pendekatan yang lebih demokratis dimana kepemimpinan, pengambilan keputusan, tanggung jawab, dan wewenang dibagi secara adil, menjadikannya sebuah model kepemimpinan transformasional.

Menurut Prabhakar (2005), Pemimpin yang baik tidak menginspirasi kepercayaan dalam diri mereka sendiri, tapi seorang pemimpin yang benar-benar besar rasa percaya kepada diri orang yang dipimpinnya diharapkan untuk melebihi tingkat kinerja normal mereka. Ini dapat diartikan sebagai cara di mana konsep perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) muncul di hadapan kepemimpinan transformasional. Organ (1990) OCB membangun dan menekankan perilaku tersebut bagi seorang karyawan dan sebisa mungkin harus melaksanakan tanggungjawab tersebut. Bowler (2006) Pemimpin transformasional dapat memberdayakan orang lain untuk mengubah cara mereka bekerja. Sims dan Manz (1996) Mereka membawa moral, sikap, dan proses perubahan pada individu dan sebagai konsekuensi dalam organisasi secara keseluruhan.

Menurut (Spreitzer *et al.*,1995) perilaku karyawan dalam melayani masyarakat dibedakan menjadi 2, yakni *in-role* dan *extra role*. Perilaku *in- role* adalah melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas yang ada dalam deskripsi kerja. Perilaku *extra role* adalah melakukan pekerjaan melebihi tuntutan formal yang disyaratkan organisasi. Jha (2014) melakukan studi bahwa kepemimpinan transformasional dan pemberdayaan psikologis membuat peningkatan perilaku OCB dalam konteks layanan industri sektor jasa dan menghasilkan tiga argumen.

Argumen *pertama* mengungkapkan OCB dapat dikaitkan dengan teori pertukaran sosial. Teori (Blau dalam 1964) menunjukkan bahwa perilaku OCB akan muncul ketika seorang karyawan mengalami perasaan positif dan nyaman terhadap organisasi. Dengan demikian, individu termotivasi untuk menanggapi permintaan organisasi, menghasilkan pengalaman positif. Bass (1985) telah membahas fakta bahwa kepemimpinan transformasional menciptakan perasaan positif dan menjadikan motivasi yang lebih tinggi di antara karyawan.

Argumen *kedua* mengungkapkan sebuah organisasi yang ingin benar-benar memberdayakan karyawan harus mengubah kebijakan, praktik, dan struktur. Hal ini terjadi ketika sebuah perusahaan meninggalkan pendekatan model manajemen yang berorientasi kontrol dan menggantikannya dengan orientasi partisipatif tinggi atau pendekatan kinerja.

(Lawler, 1986) Organisasi dengan pendekatan keterlibatan yang tinggi menggunakan beberapa sistem manajemen untuk menciptakan lingkungan kerja di mana semua karyawan didorong untuk berpikir secara strategis tentang lingkup pekerjaan mereka dan menganggap tanggung jawab sebagai kualitas pekerjaan mereka. Zhang dan Bartol (2010) Kepemimpinan transformasional mendorong karyawan untuk membuat keputusan independen mengenai berbagai tantangan yang mereka hadapi dan membuat pekerjaan mereka lebih bermakna.

Argumen *ketiga* mengungkapkan perbedaan dalam pengambilan praktek keputusan organisasi dari sektor jasa dan manufaktur (Bowen dan Schneider, 1988). Karyawan industri jasa diharapkan memiliki tingkat komitmen yang lebih tinggi untuk pekerjaan mereka. (Bowen dan Schneider, 1988) Mereka diminta untuk memenuhi tuntutan pelanggan secara teratur dan mereka harus memiliki keleluasaan menangani masalah pelanggan. Mengingat sifat pekerjaan di sektor jasa, karyawan harus diberdayakan dalam mengambil keputusan cepat dan tepat. Lebih lanjut, (Bowen dan Schneider, 1988) organisasi mengharapkan mereka berpindah ke perilaku peran ekstra atau menunjukkan OCB.

Penelitian ini mereplikasi dari Jha (2014), peneliti tertarik untuk mempelajari bagaimana manajer dengan gaya kepemimpinan transformasional dapat memberdayakan secara psikologis untuk mempengaruhi perilaku peran ekstra OCB karyawan, dimana jarak perbedaan kekuasaan untuk mengatur tinggi tetapi pemberdayaan sumberdaya yang dapat diterapkan sangat rendah. Hal ini harus ditingkatkan karena kontribusi peran ekstra mereka penting terhadap perusahaan.

Dalam penelitian Jha (2014) sampel yang diteliti adalah karyawan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa dalam industri perhotelan, sedangkan penelitian nantinya diambil dari perusahaan jasa pengiriman barang yaitu PT. Rosalia Express. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian yang dilakukan. Penulis memilih perusahaan pengiriman barang karena ingin mengetahui seberapa besar pengaruh peran

pemberdayaan psikologis sebagai moderator pada pengaruh antara kepemimpinan transformasional dan OCB. Berdasarkan teori diatas, maka judul peneltian ini adalah:

Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Pada *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Pemberdayaan Psikologis Sebagai Moderator (Studi Pada karyawan di PT. Rosalia Express).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar dengan uraian diatas, permasalahan yang akan diteliti adalah:

1. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh positif pada *Organizational Citizenship Behavior* ?
2. Apakah pemberdayaan psikologis berpengaruh positif pada *organizational citizenship behavior* ?
3. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh positif pada *organizational citizenship behavior* dengan pemberdayaan psikologis sebagai moderasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh kepemimpinan transformasional pada *organizational citizenship behavior*.
2. Untuk menguji pengaruh pemberdayaan psikologis pada *organizational citizenship behavior*.
3. Untuk menguji pengaruh pemberdayaan psikologis sebagai moderasi pada kepemimpinan transformasional dan *organizational citizenship behavior*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan, penelitian ini sebagai bahan pertimbangan dalam penetapan kebijakan pengelolaan karyawan, terutama dalam menciptakan pemberdayaan psikologis pada karyawan, sehingga dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior*.
2. Bagi peneliti selanjutnya, dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi peneliti lain pada bidang kajian yang sama.
3. Bagi penulis, penelitian ini menjadi alat dalam proses belajar mengaplikasikan pengetahuan dan teori-teori yang dipelajari dan diperoleh selama ini sehubungan dengan permasalahan sebenarnya dalam bidang pengelolaan sumber daya manusia.